

機能分類体系			仕様書・要件定義	
大項目	中項目	小項目	要件	詳細要件・補足説明
■基本要件				
基本事項		機能拡張	将来的な機能拡張や、指定管理者等の変更を含む運用体制の変化に対し、管理画面での設定変更を中心に改修を最小化して対応できる構成とすること。 仕様書や機能要件書等に記載し切れていない、各施設の詳細な運用や仕様についても、できる限り実装すること。実装が難しい内容については、静岡市と管理者に対して十分に説明を行い、実装量の調整などを行い、できるだけ実装できる形で提案すること。	-
		基本要件	ユーザビリティに配慮した画面構成（分かりやすい用語等）を提案すること。	-
			利用者の利便性を意識したマイページの機能を提案すること。	-
			利用者向け画面は、PC、スマートフォンおよびタブレット端末での利用を想定し、レスポンスデザインにより各画面サイズに適切に表示されるようにすること。	-
			Microsoft Edge、Google Chrome、Safari等の主要ブラウザの最新バージョンを対象とすること。	-
			利用端末に専用ソフトウェアやアプリケーションのインストールを行うことなく、Webブラウザのみで利用できること。	-
			サービス提供に係るネットワーク環境および通信経路について、SSL/TLS等による暗号化を行い、が指定するセキュリティ要件に対応すること。	-
			個人情報を適切に管理し、関係法令および静岡市セキュリティポリシーを遵守すること。	-
			2026年4月から運用開始予定の、静岡市ワンストップポータル（マイナンバー認証サイト）と連携して、マイナンバーによる認証連携ができるようにすること。	-
			電子メール配信は、迷惑メールに分類されないよう、SPF/DKIM/DMARC等の設定を施すこと。なおメール送信やドメイン設定変更等に関する費用は、受託者が負担すること。	-
送信メールアドレスは、施設ごと施設が指定するメールアドレスを使用し、エラーメールは施設に届くようにすること。	-			
同一内容の通知が大量に送信されることを防止するため、1日当たりの送信回数を制限し、複数の通知を一定時間ごとにまとめて電子メールで送信できる機能を実装すること。	-			
静岡市公式ドメインのサブドメインを付与したURLで運用し、ドメイン費用は受託者が負担すること。	-			
契約終了時にデータをCSV/JSON等一括抽出・提供し、適切に消去するデータポータビリティを確保すること。	-			
セキュリティ		サーバー構成	公開サーバ・中間サーバ・管理者サーバの3セグメント分離構成とし、FWを設置すること。	J-LISが運用するLG-WAN-ASPサービスで用いられる3セグメント分離構成を参考にすること。
		仮想サーバー	仮想基盤による3ティア構成の仮想サーバサービスを提供し、アンチウイルスソフトを導入すること。	-
		アップロード	市民がアップロードした情報は中間サーバに保存するものとし、公開サーバには当該情報を保管しない構成とすること。	-
		暗号化	SSL/TLSによる暗号化、多要素認証（管理者）、メールのなりすまし対策（SPF/DKIM/DMARC）を施すこと。	-
		ログ	ログイン、予約操作、設定変更、システムエラー等のログを詳細に取得・保存すること。	-
		バックアップ	データのバックアップを1日1回以上、別リージョンやバックアップサーバに保存すること。	-
		-	-	-
■機能要件				
貸館システム	基本事項	共通機能	全施設で共通化・標準化できる機能を構築すること。可能な限り機能や処理を整理・集約し、システム全体の効率性及び保守性の向上を図ること。 二重予約が成立しないよう、適切な競合制御を行うこと。	各施設の独自設定（貸館システム専用機能）ではない機能。認証機能、利用者管理、予約状態管理、請求ステータス管理等。 ・市民向けサイトの操作と窓口操作が同時に行われた場合を含む。 ・施設予約、備品予約、駐車場予約を含む。
		専用機能	共通化・標準化できない各施設の専用機能を構築すること。	施設の構造等に基づく利用予約における各館独自のルールや、帳票様式、表記、料金算定ロジック、減免ルール等。
		業務フロー	原則として既存の業務フローを踏襲すること。	施設ごとの独自処理を含む。 受託者側の都合による業務フローの変更は原則認めないが、ヒアリングに基づく業務改善提案により承認された場合はこの限りではない。 詳細な事項は条例や規則、HP等を確認すること。制度解釈・最終判断は静岡市等が行い、受託者は不足・矛盾点の指摘と実装案提示を行うこと。
	市民向けサイト	基本要件	インターネット受付及び窓口受付は、同一の予約枠を参照し、一元的に管理されるようにすること。	-
			Web申込みに対応し、施設の運用に合わせて申込み後の進捗制御を行うこと。	-
			利用者の利便性を向上させる仕組みや機能について提案すること。	-
			画面デザインは、スマートフォンおよびPCからの利用を想定し、レスポンスデザインにより設計すること。また、端末操作が苦手な市民の利用を想定し、できるだけ簡単な操作で利用できる、分かりやすい画面構成および操作性（アクセシビリティに配慮）を提案すること。	-
			ユーザビリティに配慮した画面構成や、利便性を意識したマイページ機能を提案すること。	-
			予約システムで入力した公開情報を、WEB公開できること。表示デザインは、施設のホームページデザインに踏襲するなど、市及び管理者の指示に従うこと。ただし、新規デザイン作成作業等は含まない。デザインデータは管理者から提供されるものとする。	-
			公開イベント情報および空き枠情報の提供範囲は、館内表示および外部公開を含め、各施設へのヒアリングに基づき、実装すること。	-
公開イベント情報として、イベント詳細ページのURL等を登録し、公開カレンダー上で参照できるようにすること。	-			
外国語対応は、ブラウザの翻訳機能を用いた対応を前提とすること。	-			
部屋ごと、Web申込み後に管理者による承認作業を経て、次工程へ進める制御とすること。承認を不要とする部屋は、進捗制限を行わず、申込みから支払いまで完結できるようにすること。	-			
利用者管理	利用者情報	既存システムの利用者情報を移行し、利用者区分による制限や悪質利用者の停止管理ができること。 共通の利用者IDにより各施設の予約ができること。	既存システムの利用者情報は発注者から提供する。	
		利用者情報に区分（ランク等）を設定し、施設の運用方針に基づき、申込み可能な施設数等の利用条件を管理・制御できること。	-	
		停止理由、停止期間、解除条件を管理者が記録・管理できること。	-	
		利用料金未納の利用者は、新たな利用申込みをできないようにすること。未納扱いとするルールは、施設の運用方針に基づき、本システムを構築すること。	-	
		利用者の操作履歴を操作ログとして取得・保存し、必要に応じて確認できること。	-	
		会員データの二重登録を抑制する仕組みについて提案すること。	-	
		利用者は、一般利用者、市内団体、公共団体その他、と施設が定義する利用者区分により管理できること。	-	
		利用者区分は、マスタとして管理者が設定・変更できること。	-	
		オンライン予約及び施設窓口等（管理者による代理登録）の両方に対応し、一元的に管理すること。	-	
		受付可能期間（受付開始日/受付終了日/利用可能期間）は、施設単位に加えて部屋単位でも設定できること。	-	
予約・受付機能	予約カレンダー	施設予約カレンダーは、施設の種類や区分で分類して表示できること。 施設名称については、外部表示用（館内表示・公開情報等）の名称及び表示順を、市及び管理者へのヒアリング結果を踏まえて設定すること。 当該表示名称については、名称変更の可否及び管理方法について、市及び管理者へのヒアリング結果を踏まえて設定すること。	-	
		付随室（単体予約可否設定）や分割利用（二重予約防止）の制御ができること。	-	
		予約時に、付随する駐車場枠を同時に予約・管理できること。 連続利用可能日数や、連日予約の条件を部屋単位で設定・制御できること。 他の部屋に影響する利用方法（音出し利用等）の場合の警告・二重確認機能（ログインID入力による証跡管理）を備えること。	-	

料金・請求	付随室予約	指定する付随室は、代表室が予約されていないときに、当該部屋を単体で予約できないよう制御すること。ただし、施設の判断により単体利用の予約ができること。 附属室については、代表室の受付可能期間及び利用可能期間に連動させる設定ができること。 附属室については、単独利用不可、代表室との同時申請必須等の制約を部屋単位で設定できること。	-
	分割予約	指定する部屋は、分割して別の利用者が利用できること。 分割利用を行う場合は、部屋の組み合わせに応じて予約を制御し、同一の部屋が二重に予約されないようにすること。 分割利用枠が予約された場合は、対応する各個別部屋を同時に予約できないとすること。	-
	駐車場予約	駐車場の予約を管理できること。 部屋の予約登録時に、当該部屋に付随する駐車場枠を同時に予約できること。 既に他の利用者が当該駐車場枠を予約している等により同時予約できない場合は、警告を表示すること。	-
	備品管理	備品は、施設ごとで管理できること。 備品は、在庫管理ができること。 備品利用料金は、施設利用料金とは独立して算定したうえで、最終的な利用料金として合算できるようにすること。	-
	予約区分	予約区分（優先/抽選/一般/メンテナンス）に対応し、施設ごとに有効/無効や受付期間を設定できること。 予約区分は、市及び管理者へのヒアリングに基づき、施設ごとの運用ルールを反映して設定できること。 予約区分ごとに、受付開始日、受付開始時刻、受付終了日、利用可能期間を設定できること。 受付開始日が休館日等に該当する場合は、施設の運用に基づき、受付開始日を翌開館日に繰り延べできること。 休館日は施設カレンダーに表示し、利用者の申請操作において選択できないよう制御できること。管理者は、運用に必要な範囲で予約登録できること。 特殊な利用形態（例：オルガン練習等）について、受付期間、利用条件、注意事項（照明・空調制限等）を定義し、申請時に確認画面（同意）として表示できること。 管理者は、受付期間を過ぎた場合であっても、運用に必要な範囲で予約登録できること。	-
	予約時間帯	管理単位（予約単位、時間帯単位、日単位等）は、市及び管理者へのヒアリングに基づき、実装すること。施設単位で有効/無効を設定できること。 連続利用可能日数（最大日数）を部屋単位で設定できること。ただし、管理者用画面では、最大で1ヶ月間の予約を入力できること。 時間区分（午前/午後/夜間等）の境界における延長利用について、単位（例：30分単位）及び加算率（例：15%）を施設単位・部屋単位で設定できること。	-
	ステータス	予約ステータス（申請、完了、支払状況等）を施設ごとに定義・管理できること。 市及び管理者へのヒアリングに基づき、施設ごとの運用を網羅できる予約ステータスを定義できること。予約ステータスは施設単位で有効/無効を設定できること。 予約ステータスには、最大4回の請求ごと、請求済みと支払済みの支払状況を加えること。 予約ステータスの変更（状態戻し）は、施設の運用規程により許可された範囲において実施できること。 収納済み後の取扱い及び状態戻しを実行可能な権限区分は、市及び管理者へのヒアリングに基づき、実装すること。施設単位で有効/無効を設定できること。	-
	抽選機能	施設ごとの運用ルールを反映した自動抽選及び一括抽選ができること。 抽選予約は、市及び管理者へのヒアリングに基づき、施設ごとの抽選運用ルールを反映して設定できること。 抽選の実施単位（例：日単位/週単位/月単位）及び実施タイミング（例：受付開始直後、指定時刻）を、施設単位で設定できること。 Web申込みや窓口受付で受け付けた抽選予約は、同一条件で一括抽選できること。 抽選結果は、利用者へ電子メール等で通知できること。	-
	優先予約	優先予約期間終了後は、自動的に一般予約へ移行できること。 優先予約は、市及び管理者へのヒアリングに基づき、施設ごとの優先予約ルールを反映して設定できること。 優先予約は、施設単位、部屋単位、利用者区分単位で設定できること。 優先予約の対象外とする利用者区分を設定できること。 優先予約期間終了後は、自動的に一般予約へ移行できること。 優先予約の条件は、部屋ごとに管理画面で設定変更できること。	-
	料金計算	条例・規則に基づき、利用者区分や時間帯等に応じた料金の自動算定ができること。 利用料金は、施設および部屋ごとに設定できること。 利用者区分、利用時間帯等の条件に応じて料金を計算できること。 最大4回の請求に対応し、施設の運用（前納・分割等）に合わせた請求・支払タイミングを設定できること。 施設固有の料金表および割引ルールは、各施設へのヒアリングに基づき、実装すること。 施設単位で有効/無効を設定できること。 利用料金の算定に関する計算ロジックは、条例、規則および各施設の運用ルールに基づくものとする。 入場料等の条件変更により利用料金が変更となった場合は、差額を算出し、次回以降の請求に自動的に加算（または減額）して反映できること。 延長利用や追加備品の利用等を含め、最終的な精算金額を算出できること。 施設料金は本番利用料金を基準とし、準備時間及び延長時間については所定の比率により算出すること。 商業利用等の区分による料金補正がある場合は、施設別マスタにより管理すること。 利用時間の延長が発生する場合の取扱いは、各施設の運用ルールに基づき、管理者による対応または事後処理が可能な構成とすること。 空調等の付帯サービスについて、料金への含有を期間（例：月、季節）単位で設定できること。 入場料等の条件変更により利用料金が変更となった場合は、差額を算出し、次回以降の請求に自動的に加算（または減額）して反映できること。 現金、銀行振込、オンライン決済、収納代行（30万円超の分割請求対応含む）、キャッシュレス決済に対応すること。 既設POSとのバーコード連携や、収納代行システムとのデータ連携に対応すること。 消費税率改定や料金体系変更に柔軟に対応できるよう、効率的なマスタ管理方式について提案すること。 料金の払い戻し処理が行えること。払い戻しの方法や運用については、施設ごとの運用に合わせて実装すること。 利用時間の単位ならびに端数処理方法（切り上げ、切り捨て、四捨五入等）は、市及び管理者へのヒアリングに基づき、実装すること。	-
	減免機能	減免（定率/定額/全額）に対応し、管理者承認を経て確定できること。 減免を伴う予約は、管理者が内容を確認できること。 減免の適用内容は、予約情報及び帳票等に反映されるようにすること。	-
	請求処理機能	請求方法は、現金、銀行振込、キャッシュレス決済（オンライン含む）、収納代行に対応すること。施設単位で、請求方法の有効/無効を設定できること。 請求方法に応じて、決済先コードを設定できること。 収納代行を利用する請求については、請求金額が30万円を超える場合、30万円単位で最大100件まで分割して請求できること。なお、分割された請求には校番付きの請求コードを生成すること。 収納代行システムとのデータ連携（インポート/エクスポート）に対応できる構成とすること。 キャッシュレス及び収納代行のサービス事業者は、市が指定するサービスを施設ごと使用できること。 請求の支払タイミング（前納、分割、利用後精算等）を、施設単位・部屋単位・料金種別単位で設定できること。 現金及びキャッシュレス決済の場合は、請求日を収納日として処理し、領収書を自動発行できること。 既設のPOSと売上情報のバーコード連携に対応すること。また、POSデータのインポートに対応すること。	-

売上げ管理機能		支払種別や期間による売上管理、収納消込、日次締処理ができること。	-		
		原則、現在の売上げ管理の機能を踏襲すること。	-		
		会計処理における科目名称および説明文は、当該施設固有の表記を使用するものとし、その内容は各指定管理者の会計規程に基づくものとする。	-		
		請求済み内容に対して、収納済み消し込みができること。	-		
		請求済み内容を業務日で締めて、売上計上できること。	-		
		締められていないデータを、ボタンのワンクリックでまとめて締め処理できること。	-		
		締められたデータの締め日を後から変更できること。	-		
		売上集計表や日経集計表など、必要な帳票が発行できること。	-		
		領収書の発行は、指定した決済方法で自動または手動で発行できること。決済方法ごと領収書が発行可否を設定できること。	-		
		手入力で汎用領収書が発行できること。	-		
領収書は、種類及び年度ごとに連番で管理できること。また、領収書データのエクスポート機能を有すること。	-				
帳票出力		出力ファイル形式はPDF、Word、Excel、CSV等、一般的な形式とすること。	-		
		申請書、許可書、請求書、領収書（連番管理）等の帳票を発行でき、テンプレート編集によりレイアウト変更が可能であること。	-		
		帳票は、市及び管理者へのヒアリングに基づき、共通化を実施し、実装すること。施設単位で有効/無効を設定できること。	-		
データ管理	情報公開	帳票の出力業務を効率化するための仕組みについて提案すること。	-		
	抽出形式	予約申請時に、催事情報（名称・公演数等）や利用内容のヒアリング情報を入力でき、公開情報はWEBやサイネージに表示できること。	-		
システム連携	静岡市共通ID基盤	申請後の変更申請、管理者による補正依頼（差戻し）及びそれらの履歴追跡ができること。	-		
	予約状況ポータル	データ抽出は、CSV、TSV、JSON等の一般的かつ特定の製品やベンダに依存しない形式で提供できること。	-		
	デジタルサイネージ	本システムのユーザーIDの新規登録及び利用について、本市が提供する共通ID基盤と連携すること。	詳細は別紙「共通ID基盤接続仕様書」を参照すること。		
統計情報機能		施設の空き情報を予約状況ポータルへ連携すること。	-		
		連携の頻度は予約状況が更新されたタイミングで連携できること。	-		
		催事・予約情報を表示し、公開可否設定ができること。受託者は機器との接続・表示設定を行うこと。	-		
		予約、稼働、収入等のデータを活用した分析及びレポート作成の仕組みについて提案すること。	-		
		貸館利用と自主事業について、それぞれを区別して利用実績を集計できること。	-		
		平日・土日・祝日別、ならびに利用目的別に、施設の稼働状況を把握できるよう集計できること。	-		
		生き物を伴う利用は、条例及び施行規則並びに審査基準に基づき、利用を制限または禁止できるようにすること。	-		
		上映権及び著作権に関する事項について、施設の運用に基づき確認を行えるようにすること。	-		
		反社会的勢力に該当しない旨について、施設の運用に基づき確認を行えるようにすること。	-		
		施設への電話による問い合わせ・受付等に伴う現場業務の負担軽減を目的として、電話対応の効率化または代替手段の導入等を含め、必要な仕組み、周辺機器及び運用方法について提案すること。	-		
その他機能		利用者からの情報秘匿希望に対応するため、情報公開日を設定し、情報公開日以前は、申請画面以外（一覧やカレンダー等）での情報表示を抑制すること。	-		
		指定した部屋で、同一時間帯に音出し利用または本番利用が存在する場合、予約登録時に二重確認を行う機能を持たせること。警告を無視して、予約を継続する場合は、人為的判断の証拠として、ログインID入力させること。当該操作は、操作ログを記録すること。	-		
		音出し/本番/楽器種別等に基づき、同一時間帯に影響を受け得る部屋（施設）を表示できること。	-		
		施設の運用方針に基づき、影響を受ける部屋（施設）を当該時間帯は予約できないよう自動制御する設定、または警告・同意確認で継続可能とする設定を選択できること。	-		
		DXの観点から業務効率改善の提案すること。	-		
		判定ルール（影響範囲、音量制限条件等）は、施設単位で設定できること。	-		
		指定管理者等が使用可能な状態で、運用開始前に1ヶ月以上確保すること。	-		
		試運用	-	試運用	-
		■機能要件			
		予約状況ポータル	基本機能	予約状況確認	横断検索により、施設の予約状況が確認できること。
検索条件	検索は少なくとも以下の条件を指定して実行できること。 検索結果は、指定条件に合致する施設の空き状況を一覧形式で表示できること。 ・利用日 ・利用目的 ・利用時間帯 ・施設種別 ・施設名			-	
予約状況表示	空き状況は少なくとも以下の状態が識別できること。 日別・週別・月別の表示切替ができること。 ・予約可能 ・予約済 ・利用不可（休館・メンテナンス等）			-	
データ連携	各施設の予約システムとAPI連携等、最新の予約状況を取得できること。 将来、民間を含む外部サイトの情報を集約し掲載することを想定し、拡張性を持たせた仕組みを提案すること。			-	
予約ページへの遷移	検索結果または施設詳細画面から、各施設の予約手続きページへ遷移できること。			-	
ログイン機能	アカウント（ID/PW）認証によるログインができること。			-	
マイポータル機能	利用者アカウントごとに、お気に入り施設等の情報を登録・保存し、当該情報を利用者専用画面（マイポータル）上で確認・活用できる機能を提案すること。			-	

2. 非機能要件

(1) 非機能要件一覧

No	大項目	中項目	説明
1	可用性	継続性	システムの運用スケジュール、業務継続性や稼働率等の要件
2	可用性	耐障害性	サーバやネットワーク、ストレージなどの冗長化等の要件
3	可用性	災害対策	災害発生時の業務継続性のための要件
4	可用性	回復性	復旧作業等の要件
5	性能・拡張性	業務処理量	通常時の業務量や業務量増大度等の要件
6	性能・拡張性	性能目標値	オンラインレスポンスやオンラインスループット等の要件
7	性能・拡張性	リソース拡張性	CPUやメモリ、ディスクの拡張性等の要件
8	性能・拡張性	性能品質保証	性能の品質保証の要件
9	運用・保守性	通常運用	運用時間、バックアップ、運用監視等の要件
10	運用・保守性	保守運用	保守計画等の要件
11	運用・保守性	障害時運用	障害発生時の復旧作業、システム異常検知等の要件
12	運用・保守性	運用環境	開発環境等の要件
13	運用・保守性	サポート体制	保守サポート等の要件
14	運用・保守性	その他運用管理方針	内部統制対応及びサービスデスク設置等に対する要件
15	セキュリティ	セキュリティリスク管理	システムの脆弱性やパッチ適用等の要件
16	セキュリティ	アクセス・利用制限	認証機能や利用制限等の要件
17	セキュリティ	データの秘匿	データ暗号化等の要件
18	セキュリティ	不正追跡・監視	不正監視やデータ検証等の要件
19	セキュリティ	ネットワーク対策	ネットワークでのセキュリティ対策等の要件
20	セキュリティ	マルウェア対策	マルウェア対策の要件
21	セキュリティ	セキュリティインシデント対応/復旧	セキュリティインシデント対応/復旧の要件

(2) 可用性

No	中項目	小項目	要件
1-1	継続性	運用スケジュール	<ul style="list-style-type: none"> 運用時間は計画停止を除く24時間365日とする。 システム特性によって定期的な再起動などのオンライン停止を伴うメンテナンスが必要な場合、それを許容する。 計画停止は事前に調整のうえ、実施する。
1-2	継続性	業務継続性	<ul style="list-style-type: none"> システム障害が発生した場合、静岡市職員からサービスデスクに連絡を受けて、要因切り分け後システム保守ベンダーへ速やかに連絡を行い、早期復旧へ向けて対応する。 また、システム停止中は、障害時業務運用フローを策定し、業務運用が行えるようにする。 (障害時はサーバ (VM) の再起動により復旧できること)
1-3	継続性	目標復旧水準 (業務停止時)	<ul style="list-style-type: none"> インフラレベルのバックアップからの復旧時間 (RTO) は、障害発生から次の1営業日以内とする。 目標復旧時点 (RPO) は、1日前のバックアップ取得断面とする。
1-4	継続性	目標復旧水準 (大規模災害時)	<ul style="list-style-type: none"> 大規模災害発生時には、バックアップデータを利用して災害対策環境を一から構築し、1ヶ月以内を目処にサービス再開を目標とする。(ただし、災害対策環境となるシステムが通常時に稼働しているデータセンターとは別の地域圏のデータセンターが営業可能、ネットワーク回線を敷設可能な状況であることを前提とする。)
1-5	継続性	稼働率	<p><サービス稼働></p> <ul style="list-style-type: none"> サービス稼働率は99.9%とする。 稼働率の算出には計画停止を含まず、以下の計算式を用いる。 稼働率 = ((A)基準時間 - (B)停止時間) / (A)基準時間 (A)基準時間: 24時間365日の中でメンテナンス時間を除外した時間。 (B)停止時間: 基準時間中におけるサービス環境の障害による停止時間の累計。 ※小数点第2位以下は四捨五入 ただし、計画停止等による停止時間は、上記(B)停止時間から除外されるものとする。 計画停止等による停止時間とは、以下のいずれかの事由に起因する共通ワークフロー環境の停止時間を意味する。 (1)第三者サービスの中断、電力会社の電力供給の中断、通信設備の保守もしくは工事、または通信網の障害等、やむを得ない事由による場合。 (2)サーバ環境の保守のために必要な時間。 (3)顧客が本契約に定める債務を履行しない場合。 (4)天災地変その他の不可抗力事由による場合。 インフラ (VM) 障害発生時には、各サービスの再起動により回復する。
2-1	耐障害性	サーバ	<ul style="list-style-type: none"> 費用対効果により冗長構成は設けない。 障害発生時はサーバ (VM) の再起動またはリストアを実施する。
2-2	耐障害性	ネットワーク	<ul style="list-style-type: none"> 費用対効果により冗長構成は設けない。
2-3	耐障害性	ストレージ	<ul style="list-style-type: none"> 冗長構成かつRAID構成とすること。
2-4	耐障害性	データ	<ul style="list-style-type: none"> システム内のデータをバックアップできることでデータの保護を行う。 サービス停止を伴わないオンラインバックアップ形式を前提とする。バックアップデータの整合性観点でオフラインバックアップが望ましい場合は、それを許容する。
3-1	災害対策	システム	<ul style="list-style-type: none"> 日本国内のデータセンターでシステムを稼働させる。 即復旧可能な災害対策環境は構築しない。 大規模災害発生時には、バックアップデータを利用して災害対策環境を1から構築し、1ヶ月以内を目処にサービス再開を目標とする。(ただし、災害対策環境となるシステムが通常時に稼働しているデータセンターとは別の地域圏のデータセンターが営業可能、ネットワーク回線を敷設可能な状況であることを前提とする。)
3-2	災害対策	外部保管データ	<ul style="list-style-type: none"> バックアップデータはシステムが稼働しているデータセンターのバックアップ保管先に格納する。
4-1	回復性	復旧作業	<ul style="list-style-type: none"> 障害発生時はサーバの再起動または、バックアップデータからのリストアを実施し、復旧する。
4-2	回復性	可用性確認	<ul style="list-style-type: none"> 障害発生時の動作に関しては、テストを実施し、想定される障害の中で業務影響が大きいと判断される機能については、復旧テストを実施する。

(3) 性能・拡張性

No	中項目	小項目	要件
5-1	業務処理量	通常時の業務量	・利用想定は、ユーザ数は4000名を想定
5-2	業務処理量	保管期間	・クラウドサービス、及びOSやミドルウェア等のシステム基盤のログデータの保管期間は、24ヶ月とする。
6-1	性能目標値	オンラインレスポンススループット	・レスポンスタイムの目標値は3秒以内とする。ただし、長い処理時間を要できることが想定される業務については、別途設計工程にて基準値を決定する。
6-2	性能目標値	バッチレスポンススループット	・バッチ処理は、実行サイクル間隔内に処理が完了できることとする。
7-1	リソース拡張性	CPU拡張性	・CPU利用率には20%の余裕を持たせ、余裕がない場合にはメンテナンス再起動により拡張する。
7-2	リソース拡張性	メモリ拡張性	・メモリ利用率には20%の余裕を持たせ、余裕がない場合にはメンテナンス再起動により拡張する。
7-3	リソース拡張性	ディスク拡張性	・ストレージ余裕率を20%持たせ、余裕がない場合にはメンテナンス再起動により手動で拡張する。
7-4	リソース拡張性	ネットワーク	・サーバについては、選択したサイズ（スペック）の帯域制限に準ずる。
7-5	リソース拡張性	サーバ処理能力	・リソース消費量を確認した上で、余裕がない場合にはメンテナンス再起動により拡張する。
8-1	性能品質保証	HWリソース占有	・HWを占有するインスタンスは利用せず、通常の仮想HWインスタンスを利用する。

(4) 運用・保守性

No	中項目	小項目	要件
9-1	通常運用	運用時間	・運用時間は計画停止を除く24時間365日とする。
9-2	通常運用	バックアップ	・システム障害が発生した場合に備え、障害発生前（前日夜間）の状態まで復旧可能な日次自動バックアップを取得する ・サービス停止を伴わないオンラインバックアップ形式を前提とする。なお、バックアップデータの整合性観点でオフラインバックアップが望ましい場合は、それを許容する。
9-3	通常運用	運用監視	・監視サーバにより、システムの死活監視、リソース監視、ログ監視を行い、インシデント発生の際はメールにて通知する。
9-4	通常運用	時刻同期	・時刻同期サービスにより時刻同期を行う。
10-1	保守運用	計画停止	・計画停止は事前に調整のうえ、実施する。 ・計画停止の前には事前アナウンスを実施する。
10-2	保守運用	運用負荷削減	・想定される保守作業（バッチ適用、ミドルウェアアップデート等）に関して、自動化が可能なものは実施する。ただし、作業によりシステム影響が大きいもの、自動化が難しいものについては手動で対応する。なお、本件に障害対応や復旧作業は含まない。
10-3	保守運用	バッチ適用ポリシー	・OS、ミドルウェアは、自動的にアップデートを行う。（検証環境へ適応完了後、本番環境へ適応すること） ・アプリケーションは、セキュリティパッチの提供の必要性を都度判断し、緊急性が高いと判断したセキュリティパッチを適用する。ステージング環境で検証の上、業務影響がないことを確認後、本番環境へ適用する。 ・物理ファイアウォール装置のファームウェアアップデートは年数回以上とし、パターンファイル等は毎日1回以上実施される。 ・計画停止に従い関連システムとの調整の上、適用する。
10-4	保守運用	定期保守頻度	・定期的なバッチ適用や大型メンテナンスとして、年に数回程度実施する。
11-1	障害時運用	復旧作業	・障害発生時は、サーバ（VM）の再起動にて回復を試みる。回復しない場合はバックアップデータからのリストアを行い回復する方針とする。
11-2	障害時運用	障害復旧自動化の範囲	・定期バックアップは自動化するが、障害復旧時のバックアップデータからのリストアは手動での実施とする。
11-3	障害時運用	システム異常検知の対応	・サポートデスクにて受付、対応を実施する。窓口受付時間は土日祝祭日並びに受託者休日を除く、9時～17時とする。 ・本番環境へのアクセスが必要になった場合は、ベンダの保守拠点よりリモート対応を実施する。
12-1	運用環境	環境の設置	・ステージング環境を用意する。 ・ステージング環境は本番に適用する前にテスト・検証するための環境を意味する。開発環境を兼ねる。
12-2	運用環境	マニュアル準備レベル	・職員向けのマニュアルを提供する。
12-3	運用環境	リモートオペレーション	・ベンダの保守拠点によりリモート対応を実施する。 ・通常時、および障害時の運用に必要な作業は原則としてリモートで対応可能とする。
13-1	サポート体制	ライフサイクル管理	・サービスや製品選定の際は極力最新バージョンを導入し、近くEOSLとならないものを選定する。ただし、EOSLなどの製品ライフサイクルは、サービス提供元や製造元のポリシーによって決定されるため、保守継続に必要なメジャーバージョンアップがあれば都度対応を行うものとする。
13-2	サポート体制	メンテナンス作業分担	・ベンダにて実施する。
13-3	サポート体制	一次対応役割分担	・市民からの一次対応は静岡市が行う。静岡市側が不明な内容について、受託者に質問する。
13-4	サポート体制	導入サポート	・システムテスト時はサポート体制の確保を前提とするが、テスト計画（テスト内容、スケジュール等）に従って体制の検討を行うものとする。 ・システム本稼働時はサポート体制の確保を前提とするが、リリース計画に従って体制の検討を行うものとする。
13-5	サポート体制	定期報告会	・実施しない。
14-1	その他運用管理方針	サービスデスク	・サービスデスクを設置し、問い合わせ受付（メール）を行う。 ・窓口受付時間は土日祝祭日並びに受託者休日を除く、9時～17時とする。
14-2	その他運用管理方針	試験性	・ステージング環境を構築、検証試験が行えるものとする。
14-3	その他運用管理方針	セキュリティ管理	・ログイン状況の棚卸のため、監査ログを保管する。
14-4	その他運用管理方針	インシデント管理	・システムやサービスの障害等の予期せぬ事態に適切・迅速に対応できるよう、インシデント管理を実施する。
14-5	その他運用管理方針	問題管理	・インシデントの発生時の根本原因の解明、再発防止策を施せるようにフローを整備する。

(5) セキュリティ

No	中項目	小項目	要件
15-1	セキュリティリスク管理	セキュリティリスク対策の見直し	・定期的なセキュリティリスクの見直し、セキュリティインシデント発生時の適宜見直しを行うことで対策とする。
15-2	セキュリティリスク管理	セキュリティパッチ適用	・OSのセキュリティ対策のため、定期的な脆弱性情報の収集を行う。 ・アップデートは自動アップデートとし、随時適用していく。 ・自動アップデートにより、サイト公開に不具合が発生した場合は、速やかに修復対応を実施する。
16-1	アクセス・利用制限	認証機能	・認証はログインID・パスワードによる管理を行う。
16-2	アクセス・利用制限	利用制限	・市民向けサーバは、物理ファイアウォール装置で日本国内のIPアドレスに制限できる。 ・管理者向けサーバは、物理ファイアウォール装置で静岡市と受託者の出口IPアドレスに制限する。 ・中間サーバは、物理ファイアウォール装置で受託者の出口IPアドレスに制限する。 ・外部からの通信は最低限となるように、物理ファイアウォール装置の機能を使用してIPアドレス、ポート・プロトコル等のアクセス制御を行う。
16-3	アクセス・利用制限	管理方法	・認証に必要な情報の管理ルールをあらかじめ策定する。
17-1	データの秘匿	データ暗号化	<伝送データの暗号化> ・インターネットからの伝送データはSSL/TLSを利用した暗号化を実施する。 ・内部（Web→DBへのアクセス等）の通信については暗号化を実施する。 <蓄積データの暗号化> ・データの保管は暗号化機能等を用いて蓄積データの透過的暗号化を実施する。
18-1	不正追跡・監視	不正監視	・アクセスログ、ネットワークログ等を取得する。
18-2	不正追跡・監視	データ検証	・ユーザ端末とサービス間における通信保護を目的にSSL/TLSサーバ証明書を用いてセキュリティ強化を図る。
19-1	ネットワーク対策	ネットワーク制御	・サーバを公開サーバ・中間サーバ・管理者サーバに分割し、物理ファイアウォール装置を設置して3セグメント分離構成で構築する。
20-1	マルウェア対策	マルウェア対策	・サーバ（VM）にマルウェア対策ソフトを導入する。 ・日次でマルウェアのスキャンを実施する。
21-1	セキュリティインシデント対応/復旧	セキュリティインシデント対応/復旧	・セキュリティインシデント発生時のトレーサビリティとして、ID,IPアドレスを照会して対応できるようにする。